

AGENT D'ESCALE

Titre de niveau IV Agent d'accueil des voyageurs

// LES MÉTIERS DE L'ACCUEIL

DURÉE : 147H


AGENT D'ESCALE
 // LES MÉTIERS DE L'ACCUEIL
Durée 147 heures**Sélection** sur dossier, évaluation & entretien de motivation
Pré-requis

- » niveau BAC souhaité
- » casier judiciaire vierge (dans le cadre de l'obtention du badge aéroportuaire)
- » aisance relationnelle et sens commercial
- » bonne présentation et un bon niveau dans au moins une langue étrangère

Objectifs pédagogiques

- » accueillir, informer, assister et orienter les passagers
- » effectuer l'enregistrement et l'embarquement
- » mettre en œuvre les procédures de sécurité et de sûreté du transport aérien

Évaluation

- » examen final à distance
- » certificat agent d'accueil des voyageurs (titre RNCP)
- » certification également disponible en parcours validation des acquis de l'expérience (VAE)

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation permet à toute personne d'obtenir les compétences professionnelles indispensables pour devenir Agent d'accueil ou Agent d'escale, et travailler en contact direct avec les voyageurs dans tous les types de transport.

CONTENU DE LA FORMATION**1. ACCUEILLIR, INFORMER, ASSISTER ET ORIENTER LES PASSAGERS DANS UNE AÉROGARE****1.1 L'accueil**

- Identification du client et analyse de la situation
- Accueil des passagers des attendants et des accompagnants
- Accueil de la clientèle privilégiée
- Accueil des passagers à particularités
- Accueil avec une approche multiculturelle
- Accueil des passagers en correspondance.

1.2 L'information

- Information des passagers, des attendants et des accompagnants sur les départs, les arrivées, les formalités, les services spécialisés
- Information des autres services.

1.3 L'assistance

- Assistance de la clientèle privilégiée, des passagers à particularité
- Assistance complémentaire (hébergement, voiture, etc..)
- Traitement des situations non conformes (retards, incidents, etc.)
- Prise en charge des passagers en correspondance.

1.4 L'orientation

- Orientation vers les services spécialisés, vers les différents moyens de transport terminaux ou intermodaux
- Orientation vers les correspondances
- Orientations des passagers et/ou des véhicules vers les lieux d'embarquement.

2. EFFECTUER L'ENREGISTREMENT ET L'EMBARQUEMENT DES PASSAGERS AVEC ALTÉA DC-CM**2.1 Préparation du poste de travail d'enregistrement****2.2 Prise en charge du passager**

- Accueil des passagers au comptoir d'enregistrement.

2.3 Contrôle de l'enregistrement

- Contrôle de la validation du titre
- Vérification de la concordance entre les éléments de tarification et la situation du

- voyageur
- Prise en compte des souhaits du client
- Acceptation et prise en charge des bagages
- Prise en compte des excédents
- Saisie d'informations sur ALTÉA DC-CM
- Émission de la carte d'embarquement
- Information du passager sur les conditions d'embarquement
- Traitement des passagers à particularité
- Enregistrement des passagers en correspondance.

2.4 L'embarquement

- Accueil des passagers à l'embarquement
- Diffusion des annonces
- Mise en place de l'affichage
- Remise des documents d'information au personnel de bord.

2.5 Gestion de l'embarquement

- Décompte des passagers embarqués
- Gestion des passagers en correspondance
- Vérification des tâches dans leur chronologie
- Recherche des passagers manquants
- Contrôle des documents, des bagages embarqués.

3. METTRE EN ŒUVRE DES PROCÉDURES DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ**3.1 Sécurité des biens et des personnes**

- Application des règles de sécurité
- Participation aux procédures d'évacuation
- Vérification du poste de travail.

3.2 Contrôle documentaire

- Vérification des titres d'identité et de la conformité des documents passagers au regard des règles d'entrée et de sortie du territoire national et/ou du pays d'accueil
- Application des règles relatives aux bagages ou objets abandonnés, aux produits interdits ou dangereux, aux passagers refoulés aux contrôles, aux restrictions d'accès réservés.
- Identification de la relation bagages/passagers.

3.3 Situations dégradées ou de crise

- Application des consignes spécifiques
- Collecte et transmission d'informations à partir d'un message téléphonique
- Restitution des informations auprès des services extérieurs.

3.4 Initiations aux premiers secours

- Application des consignes d'alerte
- Réconfort des victimes dans l'attente des secours
- Restitution de l'information à l'équipe de secours.

4. FORMATIONS RÉGLEMENTÉES**4.1 Sûreté - 11.2.3.8**

- Personnel d'enregistrement, d'accompagnement et d'accueil des passagers

4.2 Sûreté - 11.2.6.2

- Formation des personnes autres que les passagers qui doivent bénéficier d'un accès sans escorte aux zones de sûreté à accès réglementé.

4.3 Sensibilisation au transport des marchandises dangereuses

- Catégorie 9 IATA : personnel chargé du traitement des voyageurs

5. CO-ACTIVITÉ

- Réglementation des aires de trafics
- Les risques de circulation
- Les différents intervenants sur le site
- Les règles de conduite
- Les précautions à prendre
- Les règles à respecter.

6. MULTI-MODALITÉ

- L'accueil des voyageurs dans le transport maritime et ferroviaire
- Les billets multi-modaux.